Carte Blanche

Mode d'emploi

1. La Charte
2. Les Référents
3. La Carte de réduction
4. Les grandes étapes de l'offre de médiation
5. L'offre médiation
6. La diffusion de l'offre médiation
7. Les supports d'information
8. La réservation des places de l'offre médiation
9. Le retrait et le règlement des places
10. Le réseau
11. L'évaluation

1. La charte

- La charte est le document qui précise :
  - Les valeurs auxquelles se réfère le projet
  - Le contenu du dispositif
  - Les engagements des partenaires

- La charte est signée par chaque structure qui souhaite intégrer le dispositif Carte Blanche, qu'il soit opérateur culturel, sportif, relais médiation ou relais d'information. Cette signature vaut pour adhésion aux valeurs et aux engagements précisés dans la Charte
- La signature de la Charte est formalisée par un courrier d'engagement
- Une fiche de renseignement est annexée à la Charte. Elle précise toutes les informations pratiques relatives au partenaire (référent, horaires, billetterie, public….)

2. Les référents Carte Blanche

- Chaque partenaire identifie un référent Carte Blanche au sein de sa structure, qu'il soit opérateur culturel, sportif, relais médiation ou d'information.

- Le référent est une personne clairement identifiée à qui s'adresser lors de la prise de contact avec un opérateur culturel, sportif ou un relais médiation au sujet des offres de médiation Carte Blanche (informations, réservations,...).

- Le référent est destinataire de tous les supports Carte Blanche produit par la Ville.

- Le nom du référent ainsi que ses coordonnées téléphoniques et électroniques sont communiqués au coordinateur médiation loisirs afin qu'il puisse assurer une animation efficace du réseau des partenaires. De la même manière, tout changement de référent ou de coordonnées doit lui être communiqué dans les meilleurs délais dès que les partenaires en ont connaissance.

- Ces informations permettent de constituer et de mettre à jour l'annuaire des partenaires Carte Blanche, disponible sur la page internet dédiée Carte Blanche et consultable par l'ensemble des partenaires

- Il est possible, pour chaque structure qui le souhaite, de définir également des référents suppléants.

3. La carte de réduction

- La carte de réduction est nominative, gratuite et valable un an à compter de la date de délivrance. En cas de perte un duplicata pourra être remis.

- Elle est délivrée à tous les membres d'un foyer nantais (à l'exception des enfants étudiants et/ou des enfants âgés de moins de 2 ans) qui en font la demande et dont le QF CAF est inferieur ou égal à 592 €

- La carte est délivrée immédiatement, sans rendez-vous, par les personnels des mairies annexes et du CCAS sur présentation des pièces justificatives suivantes : attestation CAF ou justificatifs de ressources, justificatif de domicile et pièce d'identité.

- La carte permet de bénéficier d'un tarif réduit, en réservation ou au guichet le jour même, auprès des opérateurs culturels et sportifs partenaires du dispositif, sur l'ensemble de leur programmation de la saison, sauf exception et sous réserve de la disponibilité de places.

- Seules les cartes avec photos d'identité seront acceptées par les opérateurs culturels et sportifs.

- La carte peut être utilisée toute l'année, sans limite d'utilisation.

4. Les grandes étapes de l'offre de médiation

Les différentes étapes de l'offre médiation, depuis sa constitution jusqu'à son évaluation en passant par la réservation, sont présentées dans le schéma ci-après.

Pour chaque étape, il est rappelé en quoi elle consiste, quels sont les moyens et les acteurs mobilisés sur celle-ci.

Il est également indiqué à chaque fois à quelle fiche se référer pour avoir plus de précision sur l'étape en question.

Comment ?	Quoi ?	Qui ?
Rencontre coordinateur / opérateurs en mai/juin. Choix concerté des spectacles et matchs constituant l'offre + infos (dates, nb de places dispo, coût, actions spécifiques,…)	I - Collecte des propositions / construction de l'offre / définition des actions de sensibilisation-médiation (fiche 5)	Opérateurs culturels/sportifs Coordinateur Médiation loisirs
Envoi d'une lettre trimestrielle (sept / déc, janvier/mars, avril/juin) Page internet dédiée avec l'ensemble des informations (offre, annuaire,…) En complément, envoi d'un mail tous les 15 jours pour de suivre l'actualité des propositions	II - Transmission de l'information auprès aux relais médiation (fiches 6 et 7)	Coordinateur Médiation loisirs
Affichage de la lettre trimestrielle Diffusion des supports de communication des opérateurs	III - Diffusion auprès des bénéficiaires potentiels (mobilisation des publics) (fiche 6)	Relais médiation
- Rencontre entre acteurs - Contacts mails - Contacts téléphoniques - Travail commun autour des actions de médiation et de sensibilisation des publics à mettre en place le cas échéant (rencontres de professionnels, visites de lieu, éducation,…) - Pré-réservation éventuelle	IV - Contacts par les relais médiation directement auprès des opérateurs pour réserver les places. (fiche 8) Réservation possible jusqu'à une date butoir définie avec l'opérateur et communiquée aux relais médiation. Au-delà de cette date, la disponibilité des places n'est plus garantie.	Opérateurs culturels/sportifs Relais médiation

Comment ?	Quoi ?	Qui ?
Obligatoirement par mail par l'opérateur aux relais en indiquant le nombre de places demandées et le nombre de places accordées, les actions de médiation mises en place + copie à l'adresse carteblanche@mairie-nantes.fr (boîte consultée par le coordinateur médiation loisirs)	V - Confirmation du nombre de places réservées (fiche 8)	Coordinateur Médiateur loisirs Opérateurs culturels/sportifs
Alimentation d'une base informatique par le coordinateur permettant le suivi des propositions et mise à jour des pages internet dédiées.	Informations aux relais médiation sur les spectacles complets / encore disponibles (fiches 6 et 7)	Coordinateur Médiateur loisirs
Selon les modalités et les pratiques en vigueur chez les opérateurs / les relais (gestion au cas par cas)	VI - Règlement et retrait des places (Fiche 9)	Opérateurs culturels/sportifs Relais médiation
Actions de médiation éventuelles (avant, pendant ou après la date de la sortie)	VII - Accompagnement des publics par les relais médiation aux spectacles / matchs Accueil des publics par les opérateurs	Opérateurs culturels/sportifs Relais médiation
Prise de contact / rencontre relais médiation concerné / opérateurs / coordinateur médiation loisirs. Enquêtes en ligne.	VIII - Evaluation et suivi de l'action / du dispositif (fiche 11)	Opérateurs culturels/sportifs Relais médiation Coordinateur médiation loisirs

5. L'offre médiation

- L'offre de médiation s'adresse à toutes les personnes fortement éloignées des pratiques culturelles ou sportives, qu'elles soient titulaires de la carte de réduction individuelle ou non.

- L'offre de médiation est relayée auprès des publics par l'intermédiaire des relais médiation partenaires du dispositif qui se portent garant de l'adéquation du public qui bénéficie de l'offre de médiation avec le référentiel de la Charte.

- Les relais médiation peuvent intégrer à ces sorties des personnes qui ne font pas partie du public que souhaite toucher Carte Blanche mais dont la présence peut impulser une dynamique de groupe ou favoriser la participation. En tout état de cause, ces personnes ne doivent pas représenter la majorité des participants, leur présence devant participer d'un effet levier pour le relais médiation et non d'un effet d'aubaine.

- L'offre de médiation est constituée par des événements culturels ou sportifs (spectacle, séance, visite, match) précisément identifiés dans la programmation des opérateurs partenaires du dispositif et proposés à un tarif très bas.

- Sur ces événements, un nombre de places défini est spécifiquement mis à disposition par l'opérateur dans le cadre de l'offre de médiation Carte Blanche.

- Les accompagnants sont considérés comme participant à la sortie. De ce fait, ils bénéficient du tarif médiation proposé et leur place est comptabilisée dans le nombre que réserve le relais médiation auprès de l'opérateur.

- L'offre de médiation peut s'accompagner d'actions de médiation autour des événements retenus. Ces actions peuvent être définies lors de la constitution de l'offre ou co-construites à la carte entre les opérateurs et les relais médiation.

- En fonction des besoins, cette offre sera ajustée au fur et à mesure.

6. La diffusion de l'offre médiation

- Auprès des relais de médiation

L'offre est diffusée auprès des référents Carte Blanche de chaque relais médiation. Cette information consiste en :

- Une page internet dédiée sur laquelle on retrouve la liste complète et actualisée des propositions de l'offre de médiation ainsi que leur disponibilité, la liste de l'ensemble des partenaires du dispositif (opérateurs et relais),…
- L'envoi d'un mail tous les 15 jours sur la vie du dispositif (programmation, disponibilités des place, retours d'expérience, évolutions,…).
- L'envoi d'une lettre trimestrielle (septembre/décembre, janvier/mars, avril/juin) présentant une sélection d'événements sur la période et informant de la vie et de l'actualité du dispositif.

- Auprès des publics

- Possibilité d'afficher la lettre trimestrielle pour présenter la sélection d'événements.
- Diffusion des informations (plaquettes, programme de la saison, affiches) grand public rendues disponibles par les opérateurs.

7. Les supports d'information

Pages internet

- Le site de la ville de Nantes héberge les pages internet dédiées à l'offre médiation Carte Blanche à l'adresse suivante : www.nantes.fr/cbmediation. Elles sont régulièrement actualisées par le coordinateur médiation loisirs.

- Ces pages sont accessibles à l'ensemble des partenaires, opérateurs culturels, sportifs et relais de médiation.

- Ces pages présentent l'ensemble de l'offre de médiation (détail des propositions, lieux, tarifs, places disponibles, actions de médiation) ainsi que toutes les ressources du dispositif (mode d'emploi, liens utiles, informations pratiques,...).

- L'offre est consultable par mois, par partenaire ou par thématique.

- L'offre complète pour chaque trimestre est disponible en version pdf imprimable.

Newsletter

- La newsletter est envoyée tous les 15 jours le jeudi matin aux référents Carte Blanche.

- En fonction de l'actualité, une newsletter pourra être envoyée en dehors du rythme défini ci-dessus.

- La newsletter est adressée par l'intermédiaire de l'adresse carteblanche@mairie-nantes.fr

Lettre trimestrielle

- La lettre trimestrielle est envoyée au début de chaque trimestre (septembre, janvier et avril) aux référents Carte Blanche.

- La lettre trimestrielle propose de l'information générique autour de Carte Blanche et en page intérieure une sélection d'événements qui se déroulent sur le trimestre, l'ensemble de l'offre étant consultable sur les pages internet dédiées.

- Cette sélection est affichable et à destination du public. Pour connaître les modalités d'accès à la sortie, les personnes intéressées devront se renseigner auprès du relais médiation.

8. La réservation des places de l'offre médiation

- Prise de contact directe entre le relais médiation et l'opérateur culturel ou sportif. Pour faciliter la prise de contact, les structures peuvent consulter sur la page internet dédiée Carte Blanche les coordonnées du référent Carte Blanche chez l'opérateur.

- La réservation des places est possible jusqu'à une date butoir, définie avec les opérateurs culturels et sportifs et communiquée aux relais médiation, au-delà de laquelle l'opérateur a la possibilité de les remettre en vente. Après cette date butoir, la disponibilité des places n'est donc plus garantie.

- Une fois la proposition validée (spectacle ou match et actions de médiation éventuelles), l'opérateur culturel ou sportif envoie obligatoirement au relais médiation un mail de confirmation. Ce mail est également envoyé en copie au coordinateur médiation loisirs à l'adresse suivante : carteblanche@mairie-nantes.fr

- Ce mail doit préciser les éléments suivants :

  - Spectacle / séance / visite / match retenu
  - Nombre de places réservées
  - Nombre de places refusées
  - Relais médiation concerné
  - Actions de médiation mises en place le cas échéant à l'occasion du spectacle / de la séance / de la visite / du match

- Ce mail permet au coordinateur médiation loisirs de mettre à jour sur la page internet les informations relatives aux offres et de préparer la newsletter.

- Le relais médiation s'engage à informer l'opérateur en cas de désistement d'une personne dès qu'elle en a connaissance.

9. Le retrait et le règlement des places

- Les places sont réglées à l'opérateur culturel ou sportif par le relais médiation. C'est à lui de récupérer la somme auprès du public qu'il mobilise sur la sortie.

- Le relais médiation peut, s'il le souhaite au vu de ses moyens financier, prendre en charge tout ou partie du coût de la sortie.

- Les modalités de retrait et de règlement des places sont établies au cas par cas, selon les procédures en vigueur chez les opérateurs concernés. Elles sont rappelées sur les pages internet dédiées à l'offre médiation de Carte Blanche.

10. Le réseau

- Carte Blanche s'appuie sur un réseau de partenaires afin de :

  - Favoriser l'interconnaissance entre les acteurs du champ culturel, sportif et social
  - Partager autour des projets mis en place en analysant collectivement leurs points d'appui et leurs limites
  - Initier des formations spécifiques répondant aux besoins des partenaires
  - Evaluer et faire évoluer dans une dynamique participative le dispositif Carte Blanche

- Le coordinateur médiation loisirs se charge de l'animation du réseau des partenaires, notamment par les actions suivantes :

  - Constitution et actualisation d'un annuaire des partenaires, consultable depuis la page internet dédiée.
  - Organisation de rencontres entre les opérateurs culturels et sportifs et les relais médiation.
  - Travail sur la mobilisation des relais qui sont moins actifs ou autour des propositions culturelles ou sportives moins sollicitées par les relais.

- Le coordinateur médiation loisirs s'appuie sur les référents Carte Blanche identifiés dans chaque structure pour l'animation du réseau.

11. L'évaluation

L'évaluation vise à :

- Identifier forces et faiblesses du dispositif
- Mesurer l'utilité sociale pour les bénéficiaires
- Proposer des ajustements ou des améliorations pour renforcer, l'accès du public cible à l'offre.

Principales hypothèses auxquelles le suivi évaluatif devra répondre :

- La carte blanche répond aux besoins d'un public précaire ne recourant pas/peu à l'offre de loisir:
- L'offre proposée par les partenaires est suffisante et pertinente concernant :
- Le public renoue durablement avec la pratique de participation à des évènements culturels et de loisir.

Calendrier et méthode

Phase 1 : Mise en place d'un suivi avec 1er bilans chiffrés (septembre 2012)

- Le public a-t-il recours à la carte Blanche ? (Nombre de carte distribuées, typologie du public touché, nombre de carte distribuées/public QF1&2,…)
- Le public utilise-t-il la carte blanche ? (Nombre total d'entrées, Nombre d'entrées/nb de carte distribuées, nombre de places réservées par le médiateur,…)
- Quels sont les opérateurs les plus fréquentés ? Nombre de refus ….

Phase 2 : Evaluation auprès des publics et des acteurs après un an d'existence (au minimum)

Le dispositif de suivi
Il s'appuiera sur l'instruction, le retour des opérateurs et des relais médiation.

- Carte de réduction

Une enquête disponible en ligne est accessible pour les opérateurs culturel ou sportif par l'intermédiaire d'un lien internet qui leur est transmis. Cette enquête permet de récolter mensuellement les informations concernant l'utilisation de la carte de réduction Carte Blanche.

- Offre de médiation

Un bilan mensuel est réalisé par le coordinateur médiation via une enquête qui lui sert également à suivre l'état des réservations.

De plus, suite à une sortie organisée dans le cadre de l'offre médiation, le coordinateur médiation loisirs pourra prendre contact avec les référents des relais médiation et des opérateurs culturels et sportifs pour évaluer l'action. L'évaluation portera notamment sur le déroulement de l'action, sur le bénéfice qu'en ont retiré les participants, sur les difficultés rencontrées,…